

湖南省高等教育自学考试
课程考试大纲

专业英语
(课程代码: 00196)

湖南省教育考试院组编
2016年12月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：专业英语

课程代码：00196

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

专业英语是高等教育自学考试旅游管理（本科）专业的专业核心课程，旅游饭店职业英语为了满足发展的旅游业对旅游从业者英语沟通能力的需求而设。课程目的在于帮助考生系统地学习和掌握旅游饭店各部门经营过程中需要用到的英语词、句、文章、以及对话的表达。旅游饭店职业英语具有综合性、实操性特点。综合性特点在于旅游饭店英语涉及人们工作生活的方方面面，涵盖吃、住、行、游、购、娱多个门类；实操性特点在于本课程必须实操模拟来强化学习内容，以满足工作对实际操作能力的需求。

二、课程目标与基本要求

通过旅游饭店职业英语课程的学习，要求考生掌握“房间预定”、“礼宾服务”、“登记入住”、“前台服务”、“客房服务”、“总机服务”、“餐饮服务”、“酒吧服务”、“商务中心”、“康体中心”、“购物服务”、“会议服务”、“结账服务”等各服务过程中所用到的英语表达；并在熟练掌握以上英语表达内容的基础上，实现听、说、读、写、译五个功能层面的实际运用能力的提高。

三、与本专业其他课程的关系

作为旅游管理专业的一门专业核心课程，本课程的前修课程应该是旅游学概论等专业基础课程。要使本课程能在实际中真正发挥作用，这就要求我们的考生熟悉旅游饭店工作程序，按照程序要求来使用语言。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 房间预订 Room Reservation

一、学习目的与要求

房间预订，是旅游饭店客人与饭店发生关系的第一步，客人通过房间预订形成对旅游饭店的第一印象。考生学习相关用语之前，需了解房间预订程序规定及要求，然后从识记重点词汇句型起步，通过模拟练习熟练与房间预订相关的情景对话。

二、考核知识点与考核目标

（一）识记：Useful expressions

重点：

1. Offering help
2. Making a reservation

3. Finding out what the guest needs
 4. Giving information about room rates
 5. Accepting a reservation
 - 次重点:
 6. Refusing a booking
 7. Advance information on payment
 8. Revising a reservation
- (二) 运用: Situational Conversations
- 重点:
1. FIT reservation
 2. Group reservation
- 次重点:
3. Changing a reservation
- (三) 理解: Professional knowledge
- 一般: Cancellation charges
- (四) 理解: Listening and Reading Comprehension
- 重点:
1. Listening comprehension
 2. Reading comprehension

第二章 礼宾服务 Concierge Service

一、学习目的与要求

礼宾服务, 是以礼遇住店客人为目的的额外超值服务。客人通过礼宾服务成为酒店的忠实客户。礼宾服务除了前台接待、送客上房、行李服务等之外, 还包括票务服务、行程安排、咨询答疑以及客人可能提出的服务请求。在理解服务请求的基础上, 考生需要从识记本章重点词汇句型开始, 通过模拟练习相关情景对话来理解并掌握基础语料, 达到融会贯通的目的。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 识记: Useful expressions
- 重点:
1. Receiving a guest
 2. Calling a taxi for the guests
 3. Showing the guest to the room
 4. Introducing the room facilities and hotel services
- 次重点
5. Transportation service
 6. Special courtesy English for bellboy

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Showing the guest to the room
2. Calling a taxi for the guests
3. Help the guest with the luggage

(三) 理解: Professional knowledge

一般:

1. Concierge
2. Bellboy

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第三章 登记入住 Check-in

一、学习目的与要求

本章要求掌握与入住登记相关的词、句、对话和专业知识。本章对话理解需以入住登记程序为本, 以获取客人信息和填写入住登记卡的表达为重点。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Getting information from the Guest about a reservation
2. Registering a guest
3. When room is not ready

次重点:

4. Giving the guest the key and room card

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Receiving a guest who has a reservation
2. Registering a walk-in guest
3. Registering a group who has a reservation

(三) 理解: Professional knowledge

一般: How will the room rates be classified?

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第四章 前台服务 Reception Desk

一、学习目的与要求

前台是酒店对客服务过程中非常重要的岗位，承担对客咨询、换房、留言、延住等重要职责。本章要求考生掌握前台服务的内容，并用英语有效表达。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Extending the stay
2. Receiving a guest who visits a guest in your hotel
3. Giving directions

次重点:

4. Providing information

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Leaving a message
2. Extending the stay

次重点:

3. Providing the guest with information
4. Changing the room

(三) 理解: Professional knowledge

一般: Duties of the front office staff

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点: Listening comprehension

重点: Reading comprehension

第五章 客房服务 (Housekeeping)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，认识客房服务中若干方面的英文表达，如夜床服务、维修服务、保险箱服务、以及洗衣服务的英文表达。理解客房服务程序依然是基本要求。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Room cleaning
2. Turn-down service

次重点

3. Maintenance service
4. Laundry service

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Turn-down service
2. Safe-deposit box

次重点

3. Maintenance service
4. Laundry service

(三) 理解: Professional knowledge

一般: Main duty of the housekeeping department staff

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第六章 总机服务 (operator)

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 基本掌握总机程序。重点掌握总机通话英文表达, 比如: 电话接线、电话留言、回答问询、帮助长途直播、叫醒服务等。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. International phone call
2. Taking a message

次重点:

3. Wake-up calls

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. International phone call
2. Taking messages
3. Wake-up calls

(三) 理解: Professional knowledge

一般:

Pay call/collect call/IDD/DDD

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第七章 餐饮服务 (Food & Beverage)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本掌握饭店餐饮知识。重点掌握餐饮流程中的英文表达，如迎宾、点单、上菜、买单。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Making a reservation
2. Taking orders
3. Breakfast
4. Room service

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Making a reservation
2. Taking orders
3. Breakfast
4. Room service

(三) 理解: Professional knowledge

一般:

Western main dish

Different ways of serving food

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第八章 酒吧服务 (bar service)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本掌握酒吧服务程序。重点掌握酒吧服务过程中的英文表达，如迎宾、点单、上酒、买单。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Taking orders
2. Serving wines
3. Paying the bill

- (二) 运用: Situational Conversations
 - 重点
 - 1. Recommending tea
 - 2. Taking orders and serving wines
 - 3. Paying the bill
- (三) 理解: Professional knowledge
 - 一般: Wine Classification
- (四) 理解: Listening and Reading Comprehension
 - 次重点:
 - 1. Listening comprehension
 - 2. Reading comprehension

第九章 商务中心 (Business center)

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 基本掌握商务中心服务程序。重点掌握商务中心服务用语表达, 如传真、打印、邮寄服务用语等。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 识记: Useful expressions
 - 重点:
 - 1. Sending a fax
 - 2. Xerox-copying
 - 3. Posting letters
 - 4. Booking and picking up a flight ticket
 - 5. Booking Beijing opera tickets for guests
- (二) 运用: Situational Conversations
 - 重点:
 - 1. Sending a fax
 - 2. Typing and Xeroxing service
 - 3. Posting service
 - 4. At the booking office
 - 5. Booking a one-way ticket
 - 6. Booking theater tickets for guests
- (三) 理解: Professional knowledge
 - 一般: How to deal with the letter for the guest who has left the hotel?
- (四) 理解: Listening and Reading Comprehension
 - 次重点:
 - 1. Listening comprehension

2. Reading comprehension

第十章 康体中心 (Health & Recreation)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本掌握康体中心的服务内容，重点掌握康体中心服务的英文表达，如健身、桑拿、保龄、户外、卡拉 OK 等。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Sauna-bathing
2. Bowling
3. Karaoke
4. At the fitness center
5. At the beauty parlor

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Sauna-bathing
2. Bowling
3. outdoor activities
4. Karaoke
5. At the fitness center
6. At the barber's
7. At the beauty parlor

(三) 理解: Professional knowledge

一般: Some fitness facilities

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第十一章 购物服务 (shopping service)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本掌握购物服务内容。重点掌握购物服务用语表达，如买纪念品、买酒、买日用品等。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. At the gift shop
 2. At the souvenir shop
 3. At a supermarket
- (二) 运用: Situational Conversations
- 重点:
1. At the gift shop
 2. At the souvenir shop
 3. At a supermarket
- (三) 理解: Professional knowledge
- 一般: How does the shopping assistant serve a guest?
- (四) 理解: Listening and Reading Comprehension
- 次重点:
1. Listening comprehension
 2. Reading comprehension

第十二章 会议服务 (Convention service)

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 基本掌握会议服务程序。重点掌握会议服务前、中、后三个过程中的英文表达。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 识记: Useful expressions
- 重点:
1. Booking a meeting hall
 2. Confirming the pre-booking
 3. Arranging attendance
- (二) 运用: Situational Conversations
- 重点:
1. Reserving a meeting hall
 2. Service for refreshments or coffee break
- (三) 理解: Professional knowledge
- 一般: The setup of a meeting room
- (四) 理解: Listening and Reading Comprehension
- 次重点:
1. Listening comprehension
 2. Reading comprehension

第十三章 其他服务 (Other services)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本掌握其他服务的服务程序和内容。重点掌握这些服务的英文表达，如买纪念品、买酒、买日用品等。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Bring additional daily items
2. Baby-sitting service
3. Deal with emergencies
4. Foreign currency exchange

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Baby-sitting service
2. Foreign currency exchange

(三) 理解: Professional knowledge

一般: Personal service

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第十四章 退房服务 (Check out)

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本掌握住客在酒店的最后一个服务内容的程序。重点掌握这些服务的英文表达，如查账、交代账目明细等。

二、考核知识点与考核目标

(一) 识记: Useful expressions

重点:

1. Bidding farewell
2. Paying the bill

(二) 运用: Situational Conversations

重点:

1. Paying in cash
2. Paying by credit card
3. Paying on a company account

(三) 理解: Professional knowledge

一般: Abbreviations

(四) 理解: Listening and Reading Comprehension

次重点:

1. Listening comprehension
2. Reading comprehension

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中,按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系,后者必须建立在前者的基础上,其含义是:

识记:能知道有关的词汇、句型的含义,并能语法正确地说出,是低层次的要求。

理解:在识记的基础上,能理解这些英文表达的背景知识,理解英文表达背后所代表的程序和内容,是较高层次的要求。

应用:在理解的基础上,能运用词汇、句型、语法的多个知识点用于阅读理解和情景对话,是最高层次的要求。

二、教材

1. 指定教材:

旅游饭店职业英语(中级),刘海霞,旅游教育出版社,2013年第四版

2. 参考教材:

饭店工作英语,程中锐,中国旅游出版社,2002年版

饭店情景英语,郭兆康,复旦大学出版社,2000年版

餐旅英语,钱建文,东北财经大学出版社,2000年版

饭店服务英语,陈培根,高等教育出版社,2000年版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前,先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标,以便在阅读教材时做到心中有数,有的放矢。
2. 阅读教材时,要逐段细读,逐句推敲,集中精力,吃透每一个知识点,对基本概念必须深刻理解,对基本理论必须彻底弄清,对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中,既要思考问题,也要做好阅读笔记,把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理,这可从中加深对问题的认知、理解和记忆,以利于突出重点,并涵盖整个内容,可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识,培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节,在做练习之前,应认真阅读教材,按考核目标所要求的不同层次,掌握教材内容,在练习过程中对所学知识

进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 12 学分，建议总课时 216 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	房间预订	16
第二章	礼宾服务	16
第三章	登记入住	16
第四章	前台服务	16
第五章	客房服务	16
第六章	总机服务	16
第七章	餐饮服务	16
第八章	酒吧服务	16
第九章	商务中心	16
第十章	康体中心	15
第十一章	购物服务	15
第十二章	会议服务	14
第十三章	其他服务	14
第十四章	退房服务	14
合 计		216

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 30%、“理解”为

20%、“应用”为 50%。

3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 50%，次重点占 40%，一般占 10%。
5. 试题类型分为：词汇句型翻译题、判断对错题、选词填空题、补全对话题、阅读理解题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、写出下列单词的英文或者中文：

1. 航空邮件
开胃酒
出席者
2. cocktail
customs
deposit

二、将下列句子翻译成英文或中文

1. 我明天应该结账，但是我还想再住两天。
2. If you don't mind transferring to another room, we may manage it for you.

三、判断正误

1. Guests will have to pay for unused rooms if they don't cancel the reservation in time.
2. A walk-in guest means a guest who has no reservation

四、选词填空

- stay in
1. Hope you will enjoy your (stay) with us.
 2. I'll call to see if he's (in).

五、补全对话

1. G: What's the room rate per night?
R: _____.

六、阅读理解题

1. According to the passage, how can people make their reservation in a hotel?
 - A. Make a reservation in person.
 - B. Make a phone call to reserve rooms.
 - C. Send a fax to reserve rooms.
 - D. All of the above.